
Research Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan Food Delivery pada Gojek terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Mahasiswa Institut Stiami

Resista Vikaliana^{1*}, Widya Hatri Astusti², Siti Nurhasanah³, Irwansyah⁴

^{1,2}Manajemen Logistik, Fakultas Ilmu Sosial dan Manajemen, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami, Indonesia

³Ekonomi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Indonesia

⁴Manajemen, STIE Syariah Sayaga Saniskara Nusantara, Indonesia

Article history:

Submission May 2022

Revised August 2022

Accepted August 2022

*Corresponding author:

E-mail:

dosenresistaok@gmail.com

ABSTRACT

Fitur GoFood yang disediakan oleh Go-jek adalah layanan pesan-antar (delivery) yang disediakan Go-jek untuk membelikan dan mengantarkan makanan kepada penggunanya. Go-jek dengan persaingan yang ketat terutama dengan pesaing terkuatnya yaitu Grab-food memiliki kelebihan seperti kelengkapan jenis restoran yang tersedia dibanding aplikasi lainnya atau serupa. Keberhasilan Gojek dalam memberikan layanan pesan antar makanan terbilang sukses dengan jumlah konsumen dan patner pemilik usaha yang terbilang banyak. Kualitas pelayanan menjadi salah satu unsur terpenting untuk memperoleh kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi adalah mahasiswa pengguna aplikasi Go-food pada Go-jek di Institut Stiami Kampus Bekasi B yang menggunakan aplikasi Go-food pada Go-jek. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, kemudian data diolah dengan menggunakan alat uji analisis statistik SPSS 21.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengaruh kualitas pelayanan food delivery pada Gojek terhadap kepuasan pelanggan dari Mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan food delivery pada Gojek terhadap kepuasan pelanggan dari Mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B sebesar 70,0%.

Keywords: *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, food delivery*

Pendahuluan

Fitur GoFood yang disediakan oleh Go-jek adalah layanan pesan-antar (delivery) yang disediakan Go-jek untuk membelikan dan mengantarkan makanan kepada penggunanya.

Pada layanan tersebut melibatkan 3 pihak, yaitu si pengguna, restoran dan pihak Go-jek sendiri. Pada era globalisasi, produk atau jasa food delivery bukan hanya Go-Food dari Go-Jek, terdapat banyak saingan diantaranya salah

How to cite:

Vikaliana, R., Astusti, W. H., Nurhasanah, S., & Irwansyah (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food Delivery pada Gojek terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Mahasiswa Institut Stiami. *Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia*. 2 (2), 142 – 146. doi: 10.11594/jesi.02.02.02

satu saingan terkuat di bidang sama berasal dari Grab-ID dengan Grab-Food-nya. Sama halnya dengan Go-food penyedia jasa pesan-antar makanan lainnya seperti Grab-food ataupun yang lain juga menerapkan system yang tidak jauh berbeda kemitraan dengan restoran atau pengusaha kuliner lainnya (www.gojek.com/gofood/).

Keberhasilan Gojek dalam memberikan layanan pesan antar makanan terbilang sukses dengan jumlah konsumen dan patner pemilik usaha yang terbilang banyak. Walaupun demikian pelayanan GoFood dari Gojek bukan tanpa masalah. Berdasarkan portal berita liputan6.com terjadi kasus penipuan oleh oknum driver Gojek yang membuat pelanggan mengalami kerugian mencapai sembilan juta rupiah. Kronologi singkat kejadian tersebut terjadi ketika seorang pelanggan memesan minuman, ketika akan membayar melalui GoPay, pelaku penipuan mengaku bahwa alat pembayaran rusak sehingga pelanggan diminta untuk melakukan transaksi melalui virtual account dengan mengikuti instruksi oknum driver Gojek tersebut (Hutabarat, 2020). Kasus lain terkait layanan GoFood adalah ketelamabatan pengiriman hingga order fiktif.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu unsur terpenting untuk memperoleh kepuasan konsumen, hal ini seperti yang ditunjukkan Apriyani & Sunarti (2017) bahwa kualitas pelayanan yang ditunjukkan The Little A Coffee Shop Sidoarjo berpengaruh kepada kepuasan pelanggannya. Hal yang tidak jauh berbeda dan terkait dengan jasa antar makanan juga ditunjukkan hasil penelitian dari Kusuma & Hermawan (2020) yang mana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian menggunakan online food delivery service.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengangkat topik ini dan membahasnya lebih dalam menjadi sebuah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Food Delivery pada Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang dalam pengumpulan data, analisis data, hingga interpretasi data didasarkan pada hasil analisis data yang berupa angka. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada pernyataan dengan standar formal yang sebelumnya telah ditetapkan pilihan jawaban dalam kuesioner maupun survei yang dibagikan kepada responden dalam jumlah yang besar (Hair et al., 2013).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional (*correlational research*) karena ini merupakan tipe penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel dalam situasi tertentu yang mempengaruhi suatu fenomenal yang sedang ditinjau, untuk menentukan tingkat variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi. Dan dapat mengetahui berapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat serta berapa arah hubungan yang terjadi. Menurut Indriantoro (2011), penelitian korelasional (*correlational research*) merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan skorelasional antara dua variabel atau lebih, dan tujuannya adalah untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel.

Populasi mengacu pada wilayah generalisasi dari keseluruhan obyek yang menjadi sasaran penelitian, baik itu seluruh anggota, sekelompok orang, kejadian atau obyek yang telah dirumuskan secara jelas dan memiliki kualitas, ciri-ciri atau karakteristik sama yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sekaran dan Bougie, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna aplikasi Go-food pada Go-jek di Institut Stiami Kampus Bekasi B yang menggunakan aplikasi Go-food pada Go-jek.

Sampel merupakan bagian atau subkelompok dari populasi. Dengan mempelajari sampel, seorang peneliti dapat mengambil kesimpulan yang akan di generalisasikan terhadap seluruh populasi (Sekaran dan Bougie, 2013).

Ukuran sampel adalah jumlah total dari unit sampel yang ditentukan, di mana dibutuhkan untuk merepresentasikan populasi yang ditentukan. Banyaknya elemen yang termasuk dalam sampel yang telah ditentukan digunakan untuk meyakinkan gambaran yang tepat dari target populasi yang ditentukan (Hair et al., 2013).

Pada penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana digunakan untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk suatu persamaan antara variabel independen dengan variabel dependen dan hanya didasari satu variabel independen (Vikaliana & Irwansyah, 2019: 25). Variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen. Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien yang dihitung untuk mendeskripsikan hubungan variabel independen dengan variabel dependennya.

Koefisien tersebut digunakan untuk menguji pengaruh relatif setiap variabel

independen pada variabel dependen. Koefisien yang besar merupakan predictor yang baik, sedangkan koefisien yang kecil merupakan prediktor yang lemah (Hair et al., 2013). Metode ini digunakan untuk menguji analisis pengaruh kualitas pelayanan food delivery dari gojek terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan hubungan variabel dependen kepuasan pelanggan dan variabel independen yaitu kualitas pelayanan food delivery.

$$Y = \alpha + b.x + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen, yaitu

kepuasan pelanggan

α = koefisien intersep

x = variabel independen, yaitu

kualitas pelayanan food delivery

e = error

Hasil dan Pembahasan

Responden penelitian ini adalah mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B. Karakteristik responden dalam penelitian ini dinyatakan dalam butir pertanyaan di bagian pertama kuesioner. Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin dan usia. Hasil pengujian karakteristik responden tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini:

Tabel 1 Karakteristik Responden

	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Pria	24	24%
	Wanita	76	76%
	Jumlah	100	100%
Usia	< 20 tahun	9	9%
	21 - 30 tahun	91	91%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar responden yang merupakan mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B didominasi oleh wanita dengan jumlah sebanyak 76 orang atau sebesar 76%. Sisa responden yakni pria sebanyak 24 orang atau sebesar 24% dari jumlah responden yang ada. Usia mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B didominasi

oleh 21 – 30 tahun sebanyak 91 orang atau sebesar 91%. Sisa responden yakni mahasiswa berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 9%.

Pengujian terhadap model regresi linier sederhana pada penelitian ini dilakukan tiga tahap, yaitu pengujian koefisien determinasi, pengujian secara menyeluruh atau simultan

(Uji F), serta pengujian individu atau parsial (uji t). Hasil uji regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS 21 akses pendaftaran yang kemudian menimbulkan permasalahan ketidaktepatan sasaran, hal ini sesuai dengan nilai eigen yang rendah pada kriteria ketidaktepatan sasaran dengan alternatif pemerintah pusat. Sedangkan, jika penyaluran dilakukan oleh pemerintah daerah kriteria ketepatan sasaran menjadi faktor yang

paling diperhatikan ditunjukkan dengan nilai eigen yang paling tinggi diantara kriteria lainnya. Setelah semua proses penilaian dilakukan, dilanjutkan dengan melakukan pengujian konsistensi penilaian dimana *Inconsistency Index* yang dihasilkan tidak boleh lebih dari 0,1 karena jika lebih maka penilaian harus dilakukan ulang. Semua hasil penilaian pada penelitian menunjukkan tingkat konsistensi yang memenuhi syarat.

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.504	2.200		2.047	.043
	Kualitas Pelayanan	.526	.035	.836	15.107	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai konstantanya adalah 4,504 dan Kualitas Pelayanan adalah 0,526. Dari keterangan tersebut maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 4,504 + 0,526X$

Atau dengan kata lain, Kepuasan Pelanggan = $4,504 + 0,526$ Kualitas Pelayanan *Food Delivery*. Konstanta sebesar 4,504 menyatakan jika tidak ada Kualitas Pelayanan *Food Delivery*, maka kepuasan pelanggan sebesar 4,504. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,526 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda positif (+)) 1 skor Kualitas Pelayanan *Food Delivery* akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,526.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan *food delivery* pada Gojek terhadap kepuasan pelanggan dari Mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B. Penelitian dilakukan kepada mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B. Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *food delivery* pada Gojek secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *food delivery* pada Gojek terhadap kepuasan pelanggan dari Mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B. Hal ini berarti sesuai dengan hipotesis. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wang & Lo (2020) yang menyatakan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Secara umum responden memberi penilaian yang positif tentang variabel Kualitas Pelayanan. Hal ini terlihat dari distribusi jawaban responden menilai setuju Go-food segera dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang tidak di tunda-tunda juga driver go-food juga segera merespon pesanan pelanggan. Pelayanan Go-food mudah digunakan. Pelayanan yang tidak banyak persyaratan dan mudah menggunakannya jadi banyak mahasiswa menggunakan pelayanan yang di berikan. Hanya menggunakan sebuah aplikasi yang ada di *handphone* bisa mendapatkan makanan yang disukai walaupun daerahnya jauh. Sangat mudah dan cepat. Driver Go-food baik dan ramah terhadap pelanggan. Tidak ditemukan driver yang sombong dan menolak pesanan pelanggan sehingga pelanggan menyukai memesan makanan melalui aplikasi go-food.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Sanjaya dan Klemenz (2016), Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerjanya yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Penelitian (Mar'ati, 2015) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap layanan tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen jasa transportasi gojek di Bogor.

Kesimpulan

Dari rumusan masalah, maka analisis data yang diajukan dalam pembahasan bab sebelumnya, maka dari itu dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan food delivery pada Gojek terhadap kepuasan pelanggan dari Mahasiswa Institut Stiami Kampus Bekasi B sebesar 70,0% sedangkan sisanya ($100\% - 70,0\% = 30,0\%$) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyarankan dalam meningkatkan kualitas layanan, pihak jasa transportasi online GO-JEK sebagai operator Go-Ride perlu untuk meningkatkan tampilan fisik kendaraan maupun driver, mulai dari segi jenis kendaraan maupun identitas dan kera-

pihan dari driver. Dari jenis kendaraan mungkin pihak GO-JEK mungkin bisa memberikan fasilitas dalam aplikasi agar konsumen bisa memilih jenis kendaraan sepeda motor yang dipesan, karena dari hasil penelitian ini variabel tangible memiliki skor tinggi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin, and Rolph E. Anderson. 2013. "Multivariate Data Analysis." Vectors.
- Hutabarat, D. (2020, Januari 12). Oknum Driver Gojek Diduga Tipu Pemesan Go Food Hingga Rp 9 Juta. Retrieved from liputan6.com: <https://www.liputan6.com/news/read/4153892/oknum-driver-gojek-diduga-tipu-pemesan-go-food-hingga-rp-9-juta#>
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2011), Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen, Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, T., & Hermawan, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Social Influence Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Online Food Delivery Service. Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika, 176-180.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Research Methods for Business: A Skill-Building. New York: Wiley.
- Vikaliana, Resista dan Irwansyah. (2019). Pengolahan Data Dengan SPSS (Publish). Banten: AA.
- Wang, Y., & Lo, H.-P. (2020). Service Quality, Customer Satisfaction and Behavior Intentions Evidence From China's Telecommunication Industry. Info, 50-60.